

عنوان مقاله:

بررسی اثرگذاری موبایل بانک بر افزایش رضایتمندی مشتریان بانک ها (مطالعه موردی در مشتریان بانک ملت شعب شهرستان بابل)

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن 21 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 35

نویسندگان:

علی اصغر شجاعی - استادیار، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد بابل

طلیعه سیفی اوچبلاغ - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی تحول بابل گروه مدیریت

خلاصه مقاله:

رضایت مشتریان در نظام بانکداری که از حساسیت های ویژه ای برخوردار بوده و عرصه ای با رقابت بالا می باشد از اهمیت مضاعف برخوردار می باشد این تحقیق با در نظر گرفتن همین واقعیت و با هدف سنجش بکارگیری موبایل بانک در انزایش رضایتمندی مشتریان بانک ملت طرح ریزی گردیده است و طی آن به کمک دو پرسشنامه تحت عناوین پرسشنامه رضایت مشتریان از خدمات بانکی و پرسشنامه استفاده از موبایل بانک بکارگیری شده است. پایایی پرسشنامه های مذکور بکمک آزمون کرونباخ سنجیده شده و به ترتیب مقادیر (0.82) و (0.79) بدست آمده و روایی آنها توسط کارشناسان بانک و استاد محترم راهنما تایید شده است. جامعه آماری تحقیق کلیه مشتریان بانک ملت در شهرستان بابل بوده که تعداد 384 نفر بطور تصادفی برای نظر سنجی استفاده شدند اطلاعات بدست آمده توسط نرم افزار SPSS و به کمک آزمون های K-S و آزمون پیرسون مورد تحلیل ارار گرنت یافته نشان داد که هریک از عوامل سرعت دسترسی صحت دسترسی به هنگام بودن و دات دسترسی مشتریان به اطلاعات حساب های خود در رضایت آنها تاثیرگذار می باشد.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک رضایتمندی فناوری اطلاعا بانک ملت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/538114>

